	GESTIÓN TECNOLOGIA DE LA INFORMACION		GIT-PO-01
	MANTENIMIENTO, SOPORTE Y BACKUP DE EQUIPOS INFORMATICOS		Aprobación: DIRECTOR IT
	Versión 1	Fecha: 12/02/2015	PAG. 1 DE 4

1. OBJETIVO

Conservar los equipos informáticos en condiciones óptimas, previniendo las posibles averías y fallas, para lograr que los usuarios dispongan de las herramientas tecnológicas funcionando adecuadamente para el desarrollo de su trabajo. Definir rutinas para la ejecución del proceso de respaldo de la información de la compañía (Backups) con el objetivo de garantizar la integridad y la preservación de la misma.

2. ALCANCE

Todas las instalaciones y equipos de cómputo, tales como, computadores periféricos, laptops, monitores, mouse, impresoras y servidores, pertenecientes a System Integral Group S.A.S.

3. RESPONSABLES

➤ DIRECTOR IT


- Coordinar la verificación semanal del estado de los equipos de cómputo de la compañía tales como servidores, computadores, componentes de red, etc.
- Programar la realización de mantenimientos preventivos y correctivos a los equipos informáticos de acuerdo a las necesidades en cada caso.
- Asegurar que los sistemas operativos y demás softwares y en general la plataforma computacional funcionen correctamente.
- Programar y coordinar la consecución de los backups de los computadores del personal de la compañía.

➤ PROFESIONAL IT

- En coordinación con el Director de IT, realizar la verificación del estado y funcionamiento de los equipos de cómputo.
- Contribuir con la realización de los mantenimientos preventivos y correctivos de los equipos informáticos, según la planeación establecida.
- Contribuir con la consecución de los backups de la información de los computadores de los usuarios de acuerdo a la programación establecida.

➤ TODO EL PERSONAL DE SIG GROUP

- Los usuarios de SIG GROUP que tengan equipos informáticos a su cargo deben conservar, cuidar y hacer buen uso del equipo para su funcionamiento apropiado en la organización.
- Todo el personal debe colaborar y facilitar al personal de IT la realización de los mantenimientos preventivos y correctivos, al igual que la consecución del backup de la información de los equipos de cómputo a su cargo.
- Cada funcionario debe realizar al menos dos veces al año una depuración de la información obsoleta o que no pertenezca a la organización y que esté en su computador o bajo su responsabilidad. En los casos en los que la depuración se deba realizar en un servidor o en otro medio fuera de su alcance, el funcionario coordinará dicha labor con el personal de IT.

	GESTIÓN TECNOLOGIA DE LA INFORMACION		GIT-PO-01
	MANTENIMIENTO, SOPORTE Y BACKUP DE EQUIPOS INFORMATICOS		Aprobación: DIRECTOR IT
	Versión 1	Fecha: 12/02/2015	PAG. 2 DE 4

➤ GERENCIA GENERAL

Brindar los recursos económicos para la compra de equipos informáticos y para la realización de mantenimientos correctivos, preventivos y backups de la información.

4. DEFINICIONES

Reparación: actividades de restauración de las condiciones normales de operación de los equipos, debido a factores internos y/o externos a ella.

Backup de la Información: actividad de realizar copia de la información a un medio externo diferente al que la contiene originalmente, con el objetivo de preservar dicha información antes eventuales fallas humanas o de los equipos de cómputo.

Mantenimiento: actividades destinadas a conservar las características iniciales de operación de los equipos, ya sea nueva o reparada.

Mantenimiento Preventivo Programado: asistencia técnica, cuyo objetivo es que los equipos estén el mayor tiempo posible en perfectas condiciones de funcionamiento, lo cual consiste en la detección temprana de posibles fallas y su prevención o corrección, por ejemplo, limpiezas, lubricaciones y revisión de rendimiento.

Mantenimiento Correctivo: implica el diagnóstico de fallas para determinar el origen. Finalizado el diagnóstico, y habiendo comprobado la causa de la falla, se procede a:

- Efectuar las tareas de reparación y/o reemplazo de partes, para restaurar el normal funcionamiento del equipo.
- Realizar la gestión de garantía para que los proveedores de la misma realicen las reparaciones.
- Realizar la gestión necesaria para que una empresa externa (terceros) realicen las reparaciones necesarias.
- Reinstalar el sistema operativo y demás software que se necesite para colocar el equipo de nuevo en operación.

5. PROCEDIMIENTO


5.1. Planificación de Soporte y mantenimiento de equipos de cómputo

Planificar los tipos de intervenciones a los equipos informáticos: las asistencias planificadas y las asistencias no planificadas.

Esta planificación se realiza trimestralmente a través de la matriz “GIT-MT-04 Cronograma de mantenimientos preventivos, correctivos y back up de equipos tecnológicos”

a) Las asistencias planificadas son las que se coordinan con anterioridad y estas son:


- Mantenimiento preventivo programado.
- Instalación de nuevas versiones de software.
- Realización de backup de la información.

	GESTIÓN TECNOLOGIA DE LA INFORMACION		GIT-PO-01
	MANTENIMIENTO, SOPORTE Y BACKUP DE EQUIPOS INFORMATICOS		Aprobación: DIRECTOR IT
	Versión 1	Fecha: 12/02/2015	PAG. 3 DE 4

El mantenimiento preventivo se efectuará conforme al **GIT-MT-04 Cronograma de mantenimientos preventivos, correctivos y back up de equipos tecnológicos** establecido por el Director de IT y revisado por el Coordinador CASSIMA, en el cual se detallará el periodo y frecuencia de estas actividades y basado en las actividades descritas en la Tabla 1.

Tabla 1. Actividades de mantenimiento preventivo

Equipos Actividades	Computadores
Depuración de la Información	Dos veces al año se debe realizar una depuración de información que sea obsoleta o que no pertenezca a la operación.
Actualización de Software	Verificar las versiones del software instalado y en el caso que se requiera, se realizará la actualización del mismo antes del inicio de una nueva operación. Para el software complementario de ofimática se verificarán las actualizaciones disponibles y se procederá a actualizarlos en caso de ser necesario.
Limpieza general de los PCs	Realizar limpieza de manchas, huellas o polvo sobre la pantalla, teclado, tapas y protección externa del computador, mínimo dos veces al año.
Limpieza interna de las PCs	Se coordina con un proveedor una limpieza interna de los computadores una vez cada año; que involucre limpiar bajo el teclado y quitando las tapas posteriores que protegen todos los sistemas electrónicos. Para aquellos computadores expuestos a condiciones extremas, se programará más de un mantenimiento anual.
Mantenimiento Preventivo Lógico de los PCs	Se realiza conforme a la planeación establecida en el documento GIT-MT-04 y consiste en una verificación del funcionamiento de los programas instalados, tales como, Office, antivirus, exploradores, aplicación de actualizaciones, limpieza de temporales y ajuste de los parámetros generales del sistema.
Backups de los PCs	Se realizará de acuerdo a la programación establecida en GIT-MT-04 en un disco externo o en un servidor si éste está disponible. En el evento en que los usuarios están en campo, fuera de Bogotá o en las instalaciones de los clientes por largos periodos de tiempo, se coordinará con dichos usuarios la forma y periodicidad de la ejecución de los backups.

	GESTIÓN TECNOLOGIA DE LA INFORMACION		GIT-PO-01
	MANTENIMIENTO, SOPORTE Y BACKUP DE EQUIPOS INFORMATICOS		Aprobación: DIRECTOR IT
	Versión 1	Fecha: 12/02/2015	PAG. 4 DE 4

b) Las asistencias no planificadas son las que tanto a pedido de los usuarios debido a una falla o cualquier imprevisto en el trabajo, obligan a tomar una acción inmediata para su rectificación y son:

- Soporte a usuarios vía telefónica y chat
- Mantenimiento correctivo de equipos informáticos
- Soporte de servidores. (Este servicio será apoyado por un proveedor externo)
- Coordinación del mantenimiento de Impresoras de la organización.

5.2. Ejecución de mantenimientos

a) Asistencias planificadas

El personal de IT le informa al usuario el día y la hora de la asistencia.

El personal de IT realiza el checklist básico de mantenimiento preventivo.

El personal de IT guarda los registros de actividades conforme al GIT-MT-04 Cronograma de mantenimientos preventivos, correctivos y back up de equipos tecnológicos.

b) Asistencias no planificadas

El usuario de SIG GROUP reporta al departamento IT por correo electrónico, chat o vía telefónica el daño del equipo.

El personal de IT gestiona el mantenimiento correctivo, verifica si el daño es de software, si es así, toma acciones inmediatas, si es daño de hardware, realiza la gestión de garantía para que los proveedores realicen las reparaciones. Si el equipo está fuera de garantía, el personal de IT gestiona la reparación por medio del proveedor especializado según cada caso.

El personal de IT realiza el registro en el formato "GIT-FO-03 Hoja de vida de recursos tecnológicos", e informa al usuario y hace entrega del equipo reparado.

5.3. EJECUCIÓN DE BACKUPS

El personal de IT le informa al usuario el día y la hora de la asistencia.

El personal de IT realiza un backup del equipo en un disco externo.

El personal de IT guarda los registros de actividades en la matriz "GIT-MT-04 Cronograma de mantenimientos preventivos, correctivos y back up de equipos tecnológicos" y en el formato "GIT-FO-03 Hoja de vida de recursos tecnológicos"

6. REGISTROS

GIT-FO-03 Hoja de vida de Recursos Tecnológicos

GIT-MT-03 Matriz De Recursos tecnológicos e Informáticos

GIT-MT-04 Cronograma de mantenimientos preventivos, correctivos y back up de equipos tecnológicos